



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo y Andalucía Exterior

Empresa Pública para la Gestión del Turismo
y del Deporte de Andalucía S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

Expediente: C101-05YF-0226-0005

Título: SERVICIOS PROFESIONALES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LAS OFICINAS DE TURISMO DE JAÉN Y BAEZA.

Código CPV: 71356200-0

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de asistencia técnica para el refuerzo del servicio de información turística en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza, dependientes de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía)

El servicio se organizará en las siguientes ubicaciones:

- Oficina de turismo de Baeza: Plaza del Pópulo s/n. 23440 BAEZA (Jaén).
- Oficina de turismo de Jaén: Carrera de Jesús 2. 23002 Jaén.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

Las necesidades de información turística en las oficinas de turismo indicadas se distribuyen de la siguiente manera:

- Oficina de turismo de Baeza: se requieren la cobertura de dos turnos.
- Oficina de turismo de Jaén: se requiere la cobertura de un turno.

La asistencia técnica a realizar, así como las condiciones organizativas, son comunes a ambas oficinas según se especifica:

- a) Diplomatura/grado en Turismo, conocimientos turísticos generales de Andalucía, provincias andaluzas, ciudades capitales de Andalucía, pueblos de relevancia turística de Andalucía, ciudades andaluzas Patrimonio de la Humanidad, Parques Naturales y Nacionales de Andalucía y otros aspectos como gastronomía, cultura, historia, costumbres, fiestas y tradiciones andaluzas.
- b) Conocimientos concretos de la ciudad de Jaén y la ciudad de Baeza, de la provincia de Jaén sus costumbres, gastronomía, fiestas y tradiciones. Un amplio conocimiento de servicios turísticos del ámbito local, provincial y regional.
- c) Funciones: La función principal es la atención e información al turista y visitante de la Oficina de Turismo. Además, realizará labores administrativas requeridas relacionadas con el pedido y control de folletos. Solicitud de material informativo local, provincial y regional. Reporte de informes relacionados con su actividad. Se ocupará del stock y la venta de merchandising de Andalucía y del control, ingreso e informes de los productos vendidos si son requeridos. Se encargará del sistema de encuestas, así como cualquier otra tarea relacionada con el buen funcionamiento del servicio.



d) Horario de oficina:

- De lunes a viernes de 09:00 a 19:30 horas.
- Sábados, Domingos y Festivos de 09:30 a 15:00 horas.

***Nota:** La distribución de turnos podrá adaptarse a las necesidades del servicio, atendiendo a la demanda turística y a las directrices de la EPGTDA.

e) Turnos de servicio: Los turnos de servicio serán de 7 horas diarias en horario de mañana o de tardes. Según se disponga en función de las necesidades planteadas en el centro de trabajo. Los sábados, domingos y festivos solo se realizará un turno de trabajo en horario de mañana.

Se establecerá un descanso semanal de dos días que se fijarán de acuerdo con los criterios de operatividad.

Se facilitarán los turnos de trabajo antes del día 1 de cada mes.

f) Idiomas: Es necesario dos idiomas extranjeros acreditados (oral y escrito) con al menos nivel B2 en el que uno de ellos será inglés y otro francés, alemán o italiano.

g) Otros: se podrá requerir uniformidad en el puesto de trabajo.

3. PERSONAL Y RECURSOS.

3.1. COORDINADOR TÉCNICO.

La empresa adjudicataria deberá contar con un/una coordinador/a técnico/a, que actuará de coordinador con Turismo y Deporte de Andalucía y dará las instrucciones precisas para la realización de los trabajos, debiendo desplazarse a las oficinas e instalaciones con la frecuencia que resulte necesaria para realizar el seguimiento del estado de los trabajos que se indican en el presente pliego, entregando a Turismo y Deporte de Andalucía los correspondientes informes técnicos cuando sea requerido para ello.

El/la coordinador/a organizará y distribuirá el servicio prestado por su personal. Dicho coordinador/a o la persona en quien delegue durante su ausencia, será el responsable de los trabajadores que la empresa adjudicataria asigne a cada oficina o instalación y será el interlocutor válido con Turismo y Deporte de Andalucía, para tratar los asuntos relacionados con el servicio.

El coordinador técnico deberá notificar al responsable del Contrato, con la debida antelación, de todas las incidencias o variaciones de plantilla asignada a cada dependencia en cuestiones de altas y bajas del personal, cambios de turnos, horarios y, en general, de cualquier otro dato que se requiera para el adecuado control de la prestación del contrato. La notificación debe ir acompañada de la oportuna justificación o motivo de ello.

El responsable del Contrato podrá exigir al adjudicatario que sustituya o traslade a cualquier trabajador adscrito al servicio, cuando no proceda con la debida corrección, su comportamiento sea ofensivo, se ausente injustificadamente de su puesto de trabajo o no demuestre la diligencia precisa en el desempeño de las tareas a desempeñar.

Siempre que se vaya a producir una variación en la plantilla, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal, invalidez permanente, etc.; o siempre que se produzca una variación por necesidades del servicio, el adjudicatario está obligado a comunicar por escrito tal hecho al Órgano de contratación. Toda sustitución será realizada como mínimo, con personal de la misma



cualificación y horario que tenía el sustituido. En cualquier caso, se deberá contar con la aprobación expresa y por escrito del Director Técnico del contrato.

3.2. DEDICACIÓN Y HORARIO.

El personal de la empresa adjudicataria deberá prestar sus servicios según el horario establecido para cada una de las oficinas.

En la oferta deberá proponerse el horario que, en función de la organización de los trabajos previstos, se considere más operativo; no obstante, éste deberá ser aprobado por Turismo y Deporte de Andalucía. De la misma forma, deberán ser aprobadas por Turismo y Deporte de Andalucía las posibles modificaciones al plan de trabajo previsto.

La Empresa vendrá obligada a mantener la continuidad y la misma calidad del servicio durante la vigencia del contrato, incluido el periodo vacacional de los trabajadores adscritos al servicio, así como en los días de inasistencia de algún trabajador, con independencia de que la ausencia esté o no justificada.

3.3. IMAGEN E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la falta de aseo, decoro, uniformidad en el vestuario o de la descortesía o mal trato que el personal observe con respecto al resto del personal y especialmente a usuarios de las oficinas.

3.4. ADECUACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales se estará a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y en el R.D. 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención, así como en el resto de la normativa de desarrollo de la citada Ley

Dicha prórroga, que deberá acordarse de forma expresa por el órgano de contratación con anterioridad a la finalización del plazo de vigencia del contrato, podrá tener una duración máxima de cuatro (4) meses y tendrá carácter obligatorio para la empresa adjudicataria, siempre que el preaviso se produzca con una antelación mínima de dos meses respecto a la fecha de vencimiento del contrato.

3.5. PROGRAMA DE TRABAJO.

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del contrato y el mantenimiento de los niveles de calidad exigidos en la prestación del servicio, una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de quince (15) días, un Programa de Trabajo que será remitido al Responsable del Contrato para su revisión y aprobación.

Dicho Programa de Trabajo deberá desarrollar y concretar la oferta técnica presentada, e incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- Programación de las actividades, con indicación expresa del calendario previsto, su periodicidad y su adecuación al plazo de ejecución del contrato.



- Relación nominal del personal adscrito al servicio, indicando para cada trabajador, como mínimo, los siguientes datos: iniciales, categoría profesional, tipo de contrato, antigüedad, horario, número de horas diarias y/o semanales, así como las oficinas, zonas o dependencias asignadas durante la ejecución del contrato.
- Relación de los medios materiales y organizativos, distintos de los personales, que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio de forma permanente durante la vigencia del contrato.

El Programa de Trabajo deberá ser aprobado expresamente por Turismo y Deporte de Andalucía y podrá ser modificado a propuesta de ésta cuando resulte necesario para una mejor prestación del servicio, atendiendo a las necesidades operativas que se detecten durante su ejecución.

En ningún caso el Programa de Trabajo podrá ser modificado por la empresa adjudicataria sin la previa autorización de Turismo y Deporte de Andalucía.

La empresa adjudicataria deberá ejecutar todas las prestaciones objeto del contrato de conformidad con el Programa de Trabajo aprobado.

La persona de referencia para resolver las dudas en las cuestiones técnicas será Yolanda Fernández Morata (email: yfernandez@andalucia.org)

Málaga, 20 de febrero de 2026